

合同编号 2025 年 169 号

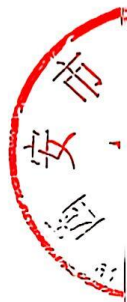
政府采购项目

竞争性磋商

西安市儿童医院
信息核心系统维保服务项目
服务合同

(项目编号:YMD-2022152XM-6)

甲 方: 西安市儿童医院
乙 方: 陕西金誉达软件科技有限公司
鉴证方: 永明项目管理有限公司
签订地点: 西安市儿童医院
签订时间: 2025 年 月



服务合同

甲方：西安市儿童医院

地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

联系人：张广烜 联系人电话：18991236783

乙方：陕西金誉达软件科技有限公司

地址：陕西省西安市航天产业基地长安街 666 号航天城中心广场 1 号楼 608 室

联系人：刘欢 联系人电话：13530171780

鉴证方：永明项目管理有限公司

地址：陕西省西咸新区沣西新城秦皇大道南段尚业路总部经济园 6 号楼 516 室

联系人：杨璐源 联系人电话：17795617592

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》规定，西安市儿童医院信息核心系统维保服务项目(项目编号：YMD-2022152XM-6)，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由永明项目管理有限公司组织竞争性磋商。西安市儿童医院(以下简称“甲方”)确定陕西金誉达软件科技有限公司(以下简称“乙方”)为成交供应商。经鉴证方确认，甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

一、合同标的物内容及数量：

服务名称	数量	单位	日期	备注
信息核心系统维保服务	1	年	自合同签订之日起一年	运维服务方式详见附件一

二、服务范围：基础模块、住院医生站、住院病历系统、临床路径系统、门诊医生站、门诊病历、随访系统、一卡通系统、智能病历系统、移动医护、实时审方系统、集成平台(含 CDR)、实验室管理系统、输血闭环改造、集中检查预约、专业版 PACS 系统，

医院现有接口，国家政策类接口等维保服务。

三、服务内容及要求：

1. 乙方保证甲方系统可靠、高效、持续、安全运行；

2. 人员配置要求：乙方为本项目配备不少于2人的驻场工程师，提供驻场专门服务。驻场工程师应具备不少于3年的医疗行业服务经验，并掌握相应专业技术及丰富的工作技能；乙方需向甲方提供驻场人员工作经验的证明材料。对服务范围内甲方提出的需求，乙方提供7*24小时响应服务。驻场人员更换需事先征求甲方同意，原则上一年内更换人员不得超过两次。

3. 本项目服务范围内软件系统出现故障无法运行时，乙方承诺即时响应，优先采用电话、远程等方式迅速排除故障，若以上措施无法解决，乙方承诺指派专业工程师在4小时内赶赴现场解决；

3.1 服务器故障，全院瘫痪：乙方承诺即时响应，如半小时内无法解决，乙方承诺指派工程师2小时内到达现场，6小时内解决问题；

3.2 主要窗口部门瘫痪，不能满足正常需求：乙方承诺1小时内予以响应，如1小时内无法解决，乙方承诺指派工程师2小时内到达现场2小时内解决问题；

3.3 部分窗口异常，但有替代站点使用，医院业务基本不受影响：乙方承诺2小时内予以响应，如2小时内无法解决，乙方承诺指派工程师12小时内到达现场，24小时内解决问题；

3.4 一般错误类故障：乙方承诺8小时内予以响应，24小时内到达现场或远程维护，24小时内解决问题。

4. 乙方承诺每季度进行一次数据完整性及安全性验证。

5. 乙方承诺每季度进行一次数据库调整优化，提高访问数据速度。

6. 在本项目维保服务期间，甲方变更或新购化验设备按甲方要求接入Lis系统，其费用已包含在本项目中。

7. 在本项目运维服务期间，甲方变更或新购影像设备按甲方要求接入PACS/Ris系统，其费用已包含在本项目中。

8. 乙方承诺配合甲方完成电子病历4级以上等级测评工作。

9. 乙方承诺配合甲方完成互联互通4级以上等级测评工作。

10. 乙方承诺配合甲方完成信息安全等级测评工作。

11. 乙方承诺配合甲方完成三甲复审工作。

12. 乙方承诺在本项目运维服务期间完成甲方医保接口处理工作。

13. 乙方承诺完成卫生主管部门政策性业务/数据处理工作。

14. 乙方承诺协助甲方完成数据对接工作。

四、服务条件:

1. 服务地点：西安市儿童医院总院及分院。

2. 服务期：自合同签订之日起一年。

五、合同价款:

1. 合同总价款为人民币(大写)壹佰贰拾叁万捌仟元整；¥1,238,000.00元。

2. 合同总价包括：甲方在本合同项下应向乙方支付的最终价格，已经包括维保服务费、所有材料费、人工费、保险费及增值税、所得税等其他类似税项与相关费用。除上述价格外，甲方就本合同项下义务不再支付任何其他费用。

3. 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

六、款项结算:

1. 结算比例

按季度分期支付：自合同签订之日起计算，乙方分别于第3个月、第6个月、第9个月及第12个月届满后将本季度的日常维护记录、定期巡查记

录、故障排查记录、供应商服务考评表（见附件二）及付款申请等单据装订成册提交甲方；甲方核查确认服务内容无误且文件完整后，且乙方考核合格后，乙方提交付款申请，甲方于 20 个工作日内支付合同总金额的 25%（即叁拾万玖仟伍佰元整，¥309500.00 元）。

服务期不满一个季度的，按实际服务月份结算；甲、乙双方可评估提前结束到期维保。

2. 支付方式：银行转账。

甲方开票信息：

单位名称：西安市儿童医院

统一社会信用代码：126101004372027054

地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

电话：029-87692034

开户行：交行西安甜水井街支行

账号：611301075018150042876

乙方收款信息如下：

户名：[陕西金誉达软件科技有限公司]

开户行：[华夏银行西安航天城支行]

帐号：[11475000000003546]

3. 结算方式

3.1 合同签订后，服务期每满 3 个月，甲方对乙方提供的服务进行服务质量和满意度评估考核（见附件），具体考核标准：满分 100 分，评估分值 ≥ 80 分时不扣款，甲方支付乙方合同总金额的 25%，即人民币（大写）：叁拾万玖仟伍佰元整，¥309500.00 元；评估分值 < 80 分时，每扣一分，扣减该服务期内服务费的 5%。

即人民币（大写）：壹仟伍佰肆拾柒元伍角整，¥1547.50 元；评分<60 分时，为不合格甲方有权解除合同。

3.2 服务不满三个月按实际月份结算，考核以实际服务月份为准。

七、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

1.1 甲方指定专人负责管理使用医院信息系统的计算机，同时应定期做好数据备份和数据备份有效性检查，并对备份文件进行妥善保管。

1.2 甲方须遵守乙方问题处理流程，由甲方系统管理员优先通过服务热线进行问题咨询；若电话不能有效处理，则通过远程维护解决；若甲方不具备远程环境或远程方式仍无法解决，将根据问题等级分级现场处理。

1.3 甲方系统管理员作为信息管理的唯一接口人，甲方各问题必须先向系统管理员反馈，先由系统管理员分析判断；若系统管理员不能处理，再由其通过服务热线向乙方登记反馈并协调处理。甲方须指派相应管理人员负责协调医院信息系统运行工作，并协调各科室之间的配合工作。

1.4 未经乙方许可，甲方不得擅自修改医院信息系统系统中的任何文件；若因擅自修改造成系统出现问题，乙方针对该故障提供的技术服务将按有偿方式执行。甲方在使用医院信息系统过程中如发现 BUG 或出现异常，应及时通知乙方，并记录故障现象，便于乙方诊断、及时更正完善。乙方服务工程师完成服务后，甲方应配合检查软件系统运行是否正常，待系统确认运行正常后，在《用户回访表》上签字确认。

2. 乙方的权利和义务

2.1 按合同双方约定服务项目和服务承诺，为甲方提供技术服务。

2.2 乙方服务工程师在服务过程中，未经甲方许可，不得擅自对甲方的业务数据进行增加、删除、修改、传递、复制或以其他任何方式进行记录、

留存。

2.3 乙方服务工程师完成甲方委托的维护任务后,应以书面形式将有关注意事项告知甲方,同时应提请甲方现场检查软件系统运行情况及数据的正确性、完整性,由甲方在《用户回访表》上签字确认。

2.4 未经甲方许可,乙方不得擅自向任何第三方泄露甲方业务数据,亦不得在公开场合及各类媒体平台引用甲方数据。

八、质量保证

1. 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的服务标准。若服务不符合上述标准时,乙方应承担全部责任并立即采取措施予以解决,由此给甲方造成的损失和相关费用由乙方负责,甲方保留终止合同及索赔的权利。

2. 乙方应保证通过执行合同中全部方案后,能够实现本合同规定的结果并达到预期目标。若在方案执行过程中出现任何问题,乙方应尽快提出解决方案。

3. 若乙方提供的服务和解决方案不符合本合同约定及甲方要求,或未在规定的时间内弥补缺陷,甲方有权采取一切必要的补救措施,由此产生的全部费用由乙方负责。

4. 乙方应保证所提供的服务不会引发第三方就其知识产权(包括但不限于专利权、商标权、版权等)提出的主张或诉讼。如因乙方侵害他人知识产权而产生的法律责任,全部由乙方承担。

九、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同及甲方要求,且未在甲方规定时间内完成整改,则甲方有权单方面解除合同,并有权拒付相应款项,且乙方应向甲方支付本合同总价款 30%的违约金。

3. 乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款百分之一的数额向甲方支付违约金；逾期 7 日以上的，甲方有权单方解除本合同，合同自书面解除通知送达（即使拒收）乙方之日起解除，由此造成的甲方经济损失全部由乙方承担。

4. 未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包或分包第三方承担，否则甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总价款 30% 的违约金。

5. 在本合同履行过程中，若乙方因违约或造成甲方经济、社会效益等损失的应当全部赔偿。

十、保密条款

1. 乙方及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不得以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

2. 本合同一方（“资料披露方”）对其向本合同另一方（“资料接受方”）按照本合同规定所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术等（以下简称“保密资料”），资料披露方确保对此享有合法、完整的所有权。

3. 除本合同授权实施的行为外，资料接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，且不得将该保密资料任何部分或全部进行复制或向第三方披露。资料接受方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。资料接受方应对根据本合同接受的保密资料妥善保管，向其提供不低于向接受方自有商业秘密提供的保护之保护。

4. 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

4.1 并非因资料接受方的过错而已经进入公有领域的；

4.2 已通过该方的有关记录证明是由资料接受方独立开发的；

4.3 法律要求资料接受方披露的，但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

4.4 本合同所涉及资料的保密期限为自本合同生效之日起至本合同终止、解除后[伍]年。

十一、争议解决

1. 本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 1.2 种方式解决：

1.1 提交西安仲裁委员会仲裁；

1.2 依法向甲方所在地人民法院起诉。

2. 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十二、不可抗力及免责

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五]日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可协商解除，双方互不承担违约责任。

2. 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，未提供服务部分费用应予以退回。

3. 由以下任一原因使得乙方对甲方指定防护目标所提供的服务的实施或服务效果受到影响，乙方不承担责任：

- 3.1 甲方的设备故障；
- 3.2 甲方的应用程序或安装活动；
- 3.3 甲方的疏忽或由甲方授权的操作；
- 3.4 甲方接入电路自身故障；

乙方应当提前书面通知甲方，甲方接到乙方通知后应当做好数据备份并承担数据丢失、遗漏、毁损的风险，乙方对此无需承担责任。

十三、合同生效

1. 本合同一式柒份，甲方持肆份，乙方持贰份，鉴证方壹份，本合同经甲、乙、鉴证各方法人或授权人签字盖章后生效。

2. 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

3. 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

4. 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

5. 双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

十四、其他事项

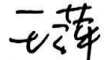
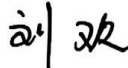
- 1. 合同附件均成为合同不可分割的部分。
- 2. 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商补充合同，与原合同具有同等法

律效力。

附件一：运维服务方式

附件二：供应商服务考评表

以下无正文

甲 方	乙 方	鉴证方
		
法定代表人：（签字） 	法定代表人：（签字） 	业务处负责人：（签字） 
地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号	地址：陕西省西安市国家民用航天产业基地长安街 666 号航天城中心广场 1 号楼 608 室	地址：陕西省西咸新区沣西新城秦皇大道南段尚业路总部经济园 6 号楼 516 室
经办人：（签字） 	被授权代表：（签字） 	审核人：（签字） 
电话：029-87692121	电话：029-89692223	电话：17795617592
	开户银行：华夏银行西安航天城支行	
	帐号：11475000000003546	
邮编：710003	邮编：710000	邮编：712000
日期：2025 年 9 月 30 日	日期： 年 月 日	日期： 年 月 日

附件一：运维服务方式

大类	编号	产品	服务方式	简要说明
咨询服务 (A类)	A001	医院信息系统产品问题咨询	电话、邮件	提供医院信息系统产品应用相关咨询服务
	A002	其它信息化知识电话咨询服务	电话、邮件	医院信息系统产品以外的其它信息化相关知识的电话或邮件咨询
	A003	信息系统建设咨询	电话、传真、邮件	结合甲方实际情况，提供信息系统建设规划建议与方案咨询服务
	A004	医院信息系统论坛服务	网络	为甲方提供医院信息系统论坛服务，作为交流、学习网络平台，每天都安排有专业的技术工程师和管理人员为您解答
医院信息系统 产品问题处理 (B类)	B001	产品安装服务	现场、远程	在甲方客户端环境损坏或医院信息系统小版本升级的情况下，给甲方安装医院信息系统客户端，此服务不包含操作系统、驱动程序安装。
	B002	医院信息系统升级安装服务	现场、远程	医院信息系统次版本升级
	B003	报表修改	现场、远程	甲方由于业务需要对已有报表格式、内容进行修改。
	B004	票据修改服务	现场、远程	包括门诊、住院医疗费收据的格式调整。
	B005	医院信息系统产	现场	医院信息系统程序性错误；医院

		品故障处理（现场）		信息系统程序造成错误造成数据问题
	B006	医院信息系统产品故障处理（远程）	远程	医院信息系统程序性错误；医院信息系统程序造成错误造成数据问题
	B007	医院信息系统功能操作使用指导	现场	针对比较复杂和特殊应用，现场指导甲方操作。
医保接口问题处理 （C类）	C001	医保接口修改	现场	若甲方已经购买医保接口，适应政策性变动的功能性修改，包括医保接口、农村合作医疗接口程序的修改，不包括医保前置服务器故障处理与安装服务
	C002	医保政策性报表需求	现场、远程	因为医保政策性要求医院提交的报表。
	C003	医保报表与医保中心数据不等处理	现场、远程	1、报表本身错误的处理 2、HIS 数据与中心不等，原因的排查
	C004	数据传输异常处理	现场、远程	处理因接口程序错误导致的数据传输异常；对网络不稳定、对码错误、硬件故障或其他原因导致的医保数据传输失败，协助甲方找到原因并建议处理办法
	C005	医保问题咨询和判断	电话	1、操作指导；2、结算结果讲解
	C006	医保接口产品问题处理	现场	因为接口程序错误或未及时更新程序，造成的数据错误。

	C007	医保对码咨询	电话、远程	对码操作进行指导
	C008	参保类型变化	远程、现场	在医院信息系统系统中协助处理参保类型变化，如集体变为个人、住院期间退保，费用需要分段处理
产品升级 (D类)	D001	医院信息系统产品升级服务	FTP 下载	1、医院对已购买的医院信息系统模块，在功能模块允许范围内可提出修改意见，公司根据医院的合理要求进行软件修改，并提供软件升级程序及补丁下载服务； 2、乙方定期发布产品升级程序，供甲方下载试用； 3、医院信息系统 V10 发布周期：四个月；

附件二：供应商服务考评表

项目名称	西安市儿童医院信息核心系统维保服务项目		
供应商	陕西金誉达软件科技有限公司		
考评项目	维保服务情况	响应速度评分（0-10分）： 根据工程师处理解决问题时的响应速度评分	备注： 满分 100 分，评估分值 $\geq$ 80 分时不扣款；评估分值 < 80 分时，每扣一分，扣减该服务期内服务费的 5‰；评分 < 60 分时，为不合格，甲方有权解除合同。
		技术能力评分（0-40分）： 根据工程师处理解决问题时的技术能力评分	
		完成情况评分（0-40分）： 根据工程师处理解决问题时的完成情况评分	
		服务态度（0-10分）： 根据工程师处理解决问题时的服务态度评分	
总得分：		☐ 合格 ☐ 不合格	
科室意见： 签字： 年 月 日			